



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Annex núm. 03. Mesura dels índex de qualitat

ANNEX 3: MESURA DELS ÍNDEXS DE QUALITAT



ÍNDEX

1. MESURA DELS ÍNDEXS DE QUALITAT	3
1.1. Càlcul de l'índex de qualitat de les reclamacions (IQR).....	3
1.2. Càlcul de l'índex de satisfacció del client (ISC)	3
1.3. Càlcul de l'índex de qualitat dels autobusos (IQA)	5

1. MESURA DELS ÍNDEXS DE QUALITAT

En aquest annex es recull la metodologia per a l'obtenció dels índexs de qualitat que no han quedat prou detallats en el plec. Aquests són:

- Índex de Qualitat de les Reclamacions (IQR)
- Índex de Satisfacció del Client (ISC)
- Índex de Qualitat dels Autobusos (IQA)

1.1. Càlcul de l'índex de qualitat de les reclamacions (IQR)

La Norma UNE 13816 obliga a totes les empreses i organitzacions certificades a donar una resposta adequada a totes les reclamacions o queixes que són enviades pels usuaris del servei en un temps màxim.

Independentment de si el servei està certificat o no amb aquesta norma, l'ajuntament de Lloret de Mar fixa un temps màxim de resposta de 10 dies seguint aquesta metodologia per a reclamacions o queixes dels usuaris.

El càlcul de l'índex es farà a partir de l'explotació de la base de dades on se centralitzi la gestió de les queixes i reclamacions rebudes a través de diferents canals (web, telèfon, correu electrònic, etc). L'índex es correspon al percentatge de reclamacions rebudes per l'adjudicatari que aquest hagi respost en un temps inferior o igual a 10 dies naturals respecte el total de reclamacions rebudes.

1.2. Càlcul de l'índex de satisfacció del client (ISC)

El nivell de la qualitat percebuda s'engloba a l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). És un indicador que engloba la importància i la satisfacció que cada usuari declara en relació als diferents aspectes que formen part de la qualitat.

Les enquestes es duen a terme a les parades i a bord de l'autobús i els entrevistadors segueixen un criteri objectiu de selecció dels usuaris. L'ajuntament de Lloret de Mar decidirà si el treball de camp es fa en una sola onada o es reparteix en dues onades durant l'any. Es garantirà una mostra estadísticament representativa. La realització del treball de camp es



durà a terme per part d'una empresa especialitzada en aquest tipus d'estudis.

L'ISC global del servei serà la mitjana aritmètica de l'ISC de tots els individus entrevistats, essent l'ISC de cada individu la mitjana de la seva satisfacció en els diversos aspectes del servei, ponderada per la importància que atorga a cadascun d'ells:

$$ISC_i = \frac{\sum_a W_a \cdot S_a}{\sum_a W_a}$$

On:

Sa: és la satisfacció del client en un determinat aspecte del servei

Wa: és la importància que atorga el client a un determinat aspecte del servei

N: és la mostra d'usuaris entrevistats

I, per tant, l'ISC global del servei és:

$$ISC = \frac{\sum_i ISC_i}{N}$$

De la mateixa manera, l'ISC d'un aspecte concret del servei és el sumatori de les satisfaccions ponderades dels diversos usuaris, per a l'aspecte concret:

$$ISC_a = \frac{\sum_i W_{ia} \cdot S_{ia}}{\sum_a W_{ia}}$$

L'ISC inclou diversos aspectes que formen part de la qualitat percebuda del servei. Inicialment els aspectes que formaran part de l'ISC són els següents, malgrat que l'ajuntament de Lloret de Mar podria modificar-los o incorporar-ne de nous:



1. Atenció dels conductors.
2. Que parin a les parades.
3. Acompliment de l'horari. Puntualitat
4. Neteja deis vehicles.
5. Temperatura adequada.
6. Absència d'olors.
7. Absència de molèsties o agressions.
8. Perill d'accidents.
9. Viatge sense brusquedats.
10. Informació sobre interrupcions i canvis en el servei.

1.3. Càlcul de l'índex de qualitat dels autobusos (IQA)

Aquest índex agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i es valoren mitjançant observació. L'obtenció de l'IQA es realitza mitjançant la tècnica del client ocult (Mystery Shopper), segons el qual un observador expert avalua els diferents elements que formen part del servei, des del punt de vista de l'usuari.

El treball de camp es realitza en dues onades anuals que fixarà l'ajuntament de Lloret de Mar, en cadascuna de les quals es realitza almenys una inspecció a cada vehicle cobrint tota la flota en circulació del servei. La realització del treball de camp es durà a terme per part d'una empresa especialitzada en aquest tipus d'estudis.

Per a cadascun deis índexs es valora diversos aspectes que formen part del conjunt del servei:

- Índex d'Informació (I₁): Fa referència a la resposta correcta del conductor, l'exposició del reglament dels viatgers o un extracte del mateix, l'exposició dels títols de transport i les tarifes actualitzades, la correcta senyalització de les finestres d'emergència, el correcte funcionament del timbre i de l'avís de sol·licitud de parada, la senyalització deis seients reservats, la senyalització d'espais reservats per a cadires de rodes o cotxets, l'exposició de la informació de canvi màxim permès, l'exposició del nom de l'empresa i mitjans de contacte, la senyalització de la prohibició de fumar, la

senyalització d'avís de sanció, la correcta senyalització de la línia i sentit als rètols exteriors, etc.

- Índex de Neteja (I_N): Respon al nivell de neteja del plafó informatiu, neteja del terra, neteja dels vidres, neteja de les parets, neteja del sostre, neteja de les baranes, neteja dels seients, neteja exterior del vehicle, etc.
- Índex de Manteniment (I_M): Respon a l'estat del reglament de viatgers, estat de la informació sobre els títols de transport i les tarifes, estat del plafó d'informació, manteniment del terra, manteniment dels vidres, manteniment de les parets, manteniment del sostre, manteniment de les baranes, manteniment dels seients, disponibilitat de martells de seguretat, funcionament dels llums, funcionament i estat de les màquines validadores, temperatura adequada, absència d'olors desagradables, etc.
- Índex d'Atenció al Client (I_A): Fa referència a tots els aspectes relacionats amb el servei i comportament del personal: actuació correcta del conductor, diligència en el treball del conductor, correcta transacció monetària, lliurament del bitllet, tracte i atenció del conductor, salutació del conductor, uniforme i higiene del conductor, actuació del conductor davant d'incidències, etc. També en el cas que hi hagi altres empleats: actuació correcta de l'altre empleat, tracte i atenció de l'altre empleat, uniforme i higiene de l'altre empleat, actuació de l'altre empleat davant d'incidències, etc.
- Índex de Seguretat i Conducció (O_S): Fa referència al respecte dels seients reservats, espai reservat a PMR's, existència de cinturons de seguretat per a cadires de rodes i cotxets, correcta activació del kneeling, correcta activació de la rampa per a cadires de rodes, es permet l'accés d'animals no reglamentats, es permet entrar amb paquets no reglamentats, aglomeracions que afectin la comoditat, incidències o existència de persones que realitzen alguna incidència, relleu àgil del conductor, abandonament del bus per part del conductor amb usuaris a l'interior, assistència als usuaris en cas d'avaría, etc. També es recull si es realitza l'acostament correcte a la parada, si es permet l'entrada amb el bus ple, si algú xerra o distreu el conductor amb converses personals, obrir/tancar portes en marxa, si es permet entrar passatgers fora de les parades, si es



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Annex núm. 03. Mesura dels índex de qualitat

realitza la transacció monetària en moviment, si se salta parades demanades, circulació correcta i amb precaució, etc.